



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
TBK. KANTOR CABANG KELAPA GADING SQUARE**

SKRIPSI

FRIKE WINONA

1313.1111.526

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MENYELESAIKAN SARJANA EKONOMI STRATA SATU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

JAKARTA

2017

HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Jakarta, 04 Agustus 2017

Materai 6000

Frike Winona
1313.1111.526

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Frike Winona
NIM : 1313.1111.526
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kelapa Gading Square.

Jakarta, 04 Agustus 2017

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Arifin Nugroho, SE, MM)

(Zurlina Lubis, SE, MM)

Mengetahui,
Puket I Bidang Akademik STIE JIC

(Drs.H.Arjuna Wiwaha, MM)

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU

Ujian skripsi di selenggarakan : Agustus 2017

TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

Ketua :

Anggota : 1.

2.

3.

KATA PENGANTAR

“Alhamdulillahirabbil’alamin”. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Kelapa Gading Square”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) program studi Manajemen Pemasaran pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada yang saya hormati :

1. Bapak Dr. Ir. Agus Susanto, MM, Ketua STIE Jakarta International College.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM, selaku Puket I.
3. Bapak Arifin Nugroho, SE, MM, selaku Kajur Manajemen dan sekaligus sebagai Pembimbing Utama skripsi ini.
4. Ibu Zurlina Lubis, SE, MM, sebagai Pembimbing Pendamping skripsi ini.

5. Teristimewa saya berterimakasih kepada keluarga tercinta, Ibu Umiroh, Feronita Winoto, Fenti dan Andriatma Setiawan yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanan lahir dan batin.
6. Bapak/ibu dosen, serta seluruh staff STIE Jakarta International College yang sangat membantu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Yunita Puspita Sari, Ibu Ida Yuli Setiasih, Ibu Rahmawati, Ibu Dian Mahanani, Bapak Oni, Bapak Asep Sudrajat dan Ibu Olive atas bantuan dan kerjasamanya yang telah memberikan informasi-informasi dan data yang dibutuhkan bagi penulis.
8. Rekan-rekan kerja di Bank BTN Kantor Cabang Kelapa Gading Square, Nadiyah Faisal Nahdi, dan teman-teman tim kepompong yang telah memberikan support.
9. Seluruh teman-teman STIE Jakarta International College angkatan 2017 khususnya teman-teman dari manajemen pemasaran yang telah membantu, meluangkan waktu dan pikirannya, serta untuk teman-teman lainnya yang telah memberikan support.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya, semoga dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, dan bagi kita semua.

Jakarta, 04 Agustus 2017

Frike Winona

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademika STIE Jakarta International College, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Frike Winona
NIM : 1313.1111.526
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Jenis Karya : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIE Jakarta International College **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** atas skripsi saya yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kelapa Gading Square”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STIE Jakarta International College berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Jakarta, 04 Agustus 2017

Materai 6000

Frike Winona
1313.1111.526

ABSTRACT

Frike Winona 1313.1111.526 "Analysis the effect of Service Quality and Brand Image On Customer Loyalty At PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kelapa Gading Square Branch Office", 118 pages, 61 tables, 9 pictures and 6 attachments, Jakarta 2017.

Many factors affect customer loyalty, so to improve customer loyalty can be done by providing the best quality of service and foster positive brand image. The research aims to analyze the effect of Service Quality and Brand Image On Customer Loyalty At PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kelapa Gading Square Branch Office.

Research conducted at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kelapa Gading Square Branch Office for five months from March until July 2017. Data collection methods in carrying out this research using tools SPSS version 24 with a questionnaire distributed to 78 respondents. The data were analyzed using Likert scale method. From linear regression test with result $\hat{Y} = 28,450 + 0,189X_1$, $\hat{Y} = 25,200 + 0,270X_2$ and $\hat{Y} = 20,882 + 0,137X_1 + 0,240X_2$. The correlation coefficient test is $R_{x1} = 0,226$, $R_{x2} = 0,322$ and $R_{x1x2} = 0,359$. Test of coefficient of determination X_1 to Y is 5,1%, X_2 to Y is 10,3%, X_1X_2 to Y 12,9%. The statistic test T X_1 to Y shows that t count 2.027 bigger than t tabel 1.99167, X_2 holds Y indicates t count of 2,962 bigger than t tabel 1.99167. Test statistic F X_1X_2 to Y shows f count 5,558 bigger than f tabel 3.12. The results of this study partially and simultaneously show that the variable quality of service and brand image significantly influence customer loyalty variables.

*Reference books have 12 books (2004-2017), 8 journals, 6 websites.
Mentors: Arifin Nugroho and Zurlina Lubis.*

Keywords: Service Quality, Brand Image, Loyalty

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II : KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	26

C. Kerangka Berpikir	28
D. Hipotesis.....	29

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	31
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
C. Jenis dan Sumber Data	34
D. Definisi Operasional Variabel.....	36
E. Teknik Analisis Data.....	37
F. Instrumen Penelitian.....	47
G. Uji Kualitas Instrumen	48

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	52
B. Struktur Organisasi	54
C. Kegiatan Usaha	59
D. Gambaran Keberhasilan dan Kendala Perusahaan	61

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian.....	63
B. Pengolahan Data.....	79
C. Pengujian Hipotesis (*).....	84
D. Pembahasan Hasil Penelitian	106

BAB VI : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	112
B. Keterbatasan.....	114
C. Saran.....	114

DAFTAR PUSTAKA	116
----------------------	-----

DAFTAR TABEL

	Hal
TABEL 3.1 : Penentuan Jumlah Sampel	33
TABEL 3.2 : Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	42
TABEL 3.3 : Uji Validitas Kualitas Layanan (X1).....	49
TABEL 3.4 : Uji Validitas <i>Brand Image</i> (X2).....	49
TABEL 3.5 : Uji Validitas Kualitas Layanan (Y)	50
TABEL 3.6 : Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X1).....	51
TABEL 3.7 : Uji Reliabilitas <i>Brand Image</i> (X2).....	51
TABEL 3.8 : Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)	51
TABEL 4.1 : Jenis Layanan KPR dan Perbankan Konsumer.....	59
TABEL 4.2 : Jenis Layanan Perumahan dan Perbankan Komersial.....	59
TABEL 5.1 : Tanggapan Pernyataan No. 1 Indikator Kualitas Layanan (X1)	60
TABEL 5.2 : Tanggapan Pernyataan No. 2 Indikator Kualitas Layanan (X1)	64
TABEL 5.3 : Tanggapan Pernyataan No. 3 Indikator Kualitas Layanan (X1)	64
TABEL 5.4 : Tanggapan Pernyataan No. 4 Indikator Kualitas Layanan (X1)	65

TABEL 5.5 : Tanggapan Pernyataan No. 5 Indikator Kualitas Layanan (X1)	65
TABEL 5.6 : Tanggapan Pernyataan No. 6 Indikator Kualitas Layanan (X1)	66
TABEL 5.7 : Tanggapan Pernyataan No. 7 Indikator Kualitas Layanan (X1)	66
TABEL 5.8 : Tanggapan Pernyataan No. 8 Indikator Kualitas Layanan (X1)	67
TABEL 5.9 : Tanggapan Pernyataan No. 9 Indikator Kualitas Layanan (X1)	67
TABEL 5.10 : Tanggapan Pernyataan No. 10 Indikator Kualitas Layanan (X1)	68
TABEL 5.11 : Tanggapan Pernyataan No. 1 Indikator <i>Brand Image</i> (X2)	69
TABEL 5.12 : Tanggapan Pernyataan No. 2 Indikator <i>Brand Image</i> (X2)	69
TABEL 5.13. : Tanggapan Pernyataan No. 3 Indikator <i>Brand Image</i> (X2)	70
TABEL 5.14 : Tanggapan Pernyataan No. 4 Indikator <i>Brand Image</i> (X2)	70
TABEL 5.15 : Tanggapan Pernyataan No. 5 Indikator <i>Brand Image</i> (X2)	71
TABEL 5.16 : Tanggapan Pernyataan No. 6 Indikator <i>Brand Image</i> (X2)	71

TABEL 5.17 : Tanggapan Pernyataan No. 7 Indikator <i>Brand Image</i> (X2)	71
TABEL 5.18 : Tanggapan Pernyataan No. 8 Indikator <i>Brand Image</i> (X2)	72
TABEL 5.19 : Tanggapan Pernyataan No. 9 Indikator <i>Brand Image</i> (X2)	73
TABEL 5.20 : Tanggapan Pernyataan No. 10 Indikator <i>Brand Image</i> (X2)	73
TABEL 5.21 : Tanggapan Pernyataan No. 1 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	74
TABEL 5.22 : Tanggapan Pernyataan No. 2 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	75
TABEL 5.23 : Tanggapan Pernyataan No. 3 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	75
TABEL 5.24 : Tanggapan Pernyataan No. 4 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	76
TABEL 5.25 : Tanggapan Pernyataan No. 5 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	76
TABEL 5.26 : Tanggapan Pernyataan No. 6 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	77
TABEL 5.27 : Tanggapan Pernyataan No. 7 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	77
TABEL 5.28 : Tanggapan Pernyataan No. 8 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	78

TABEL 5.29 : Tanggapan Pernyataan No. 9 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	78
TABEL 5.30 : Tanggapan Pernyataan No. 10 Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	79
TABEL 5.31 : Jenis Kelamin Responden	80
TABEL 5.32 : Usia Responden.....	80
TABEL 5.33 : Pendidikan Terakhir Responden	81
TABEL 5.34 : Pekerjaan Responden	81
TABEL 5.35 : Lama Responden Menjadi Nasabah di Bank BTN	82
TABEL 5.36 : Jumlah Transaksi Responden di Bank BTN Dalam Waktu Satu Bulan	82
TABEL 5.37 : Rekening Bank Lain Yang Dimiliki Responden Selain di Bank BTN	83
TABEL 5.38 : Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	86
TABEL 5.39 : Uji Multikolonieritas Berdasarkan Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF)	87
TABEL 5.40 : Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	90
TABEL 5.41 : Uji Regresi Linear <i>Brand Image</i> (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	92
TABEL 5.42 : Uji Regresi Linear Berganda.....	94
TABEL 5.43 : Uji Koefisien Korelasi (R) Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	95

TABEL 5.44 : Uji Koefisien Korelasi (R) <i>Brand Image</i> (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	96
TABEL 5.45 : Uji Koefisien Korelasi Berganda	97
TABEL 5.46 : Uji Koefisien Determinasi Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	98
TABEL 5.47 : Uji Koefisien Determinasi <i>Brand Image</i> (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	99
TABEL 5.48 : Uji Koefisien Determinasi Kualitas Layanan (X1) dan <i>Brand Image</i> (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Secara Simultan	100
TABEL 5.49 : Uji Statistik T Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	101
TABEL 5.50 : Uji Statistik T <i>Brnd Image</i> (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	103
TABEL 5.51 : Uji Statistik F	105

DAFTAR GAMBAR

	Hal
GAMBAR 1.1 : 10 Bank Terbaik dalam Pelayanan Prima	3
GAMBAR 4.1 : Struktur Organisasi Bank BTN	54
GAMBAR 5.1 : Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram	85
GAMBAR 5.2 : Hasil Uji Normalitas Menggunakan P-Plot	85
GAMBAR 5.3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
GAMBAR 5.4 : Grafik Regresi Linear Sederhana Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	91
GAMBAR 5.5 : Grafik Regresi Linear Sederhana <i>Brand Image</i> (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	93
GAMBAR 5.6 : Grafik Uji Statistik T Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	102
GAMBAR 5.7 : Grafik Uji Statistik T <i>Brand Image</i> (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	104

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Tabulasi Data

LAMPIRAN 2 : Kuesioner

LAMPIRAN 3 : R-Tabel

LAMPIRAN 4 : T-Tabel

LAMPIRAN 5 : F-Tabel

LAMPIRAN 6 : Surat Riset